

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Membresía Vitamédica



Datos de identificación.

Vitamédica Administradora, S.A. de C.V. (Parte de Bupa), en adelante “**Vitamédica**” con domicilio ubicado en Avenida Ejército Nacional , No. 843-B, Piso 10, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11520, Ciudad de México, es responsable del ofrecimiento y venta de membresías, así como de la activación y uso de los beneficios, a través del presente sitio web, en adelante “**Portal Membresía Vitamédica**” para sus afiliados y público en general, en adelante los “**Usuarios**”.

Ámbito territorial.

Los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía, estarán disponibles para su uso en toda la República Mexicana.

Disponibilidad de los Servicios.

Los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía estarán disponibles 24/7 los 365 días del año, para aquellas personas interesadas en este producto de Vitamédica.

Permisos para el uso.

Previo a continuar haciendo uso de los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía, Vitamédica invita al Usuario a leer y aceptar los presentes Términos y Condiciones, en caso de no aceptarlos, Vitamédica se reserva el derecho de restringir la prestación de los servicios correspondientes.

El Usuario declara bajo protesta de decir verdad que cuenta con la mayoría de edad, conforme a la legislación civil de los Estados Unidos Mexicanos y que no tiene impedimento legal alguno para obligarse conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. En el evento de que se permita el uso de los servicios de la membresía a un menor de edad o se proporcionen datos personales de estos, se entenderá que el consentimiento fue otorgado por su padre, madre, tutor o quien ejerza la patria potestad sobre el menor.

Vitamédica se reserva el derecho de actualizar, modificar o eliminar el contenido de los presentes Términos y Condiciones, así como la forma y medios a través de los cuales lleva a cabo el ofrecimiento y venta de membresías, así como de la activación y uso de sus beneficios, pudiendo negar, restringir o condicionar al Usuario de manera parcial o total cuando así lo estime conveniente y sin necesidad de previo aviso.

Vitamédica se obliga a mantener informado al Usuario sobre cualquier modificación que sufran los presentes Términos y Condiciones, para ello pondrá a disposición del Usuario las actualizaciones correspondientes, mismas que deberán ser leídas y aceptadas para poder continuar con el uso de los servicios de la membresía. En caso de que el Usuario no acepte la actualización de los mismos no podrá hacer uso de los servicios de la membresía, sin que ello implique la terminación o cancelación de las obligaciones contraídas por el Usuario con anterioridad.

Credenciales de acceso al uso de los Servicios.

Los servicios de activación y uso de beneficios de la membresía están destinados exclusivamente a aquellos Usuarios que tengan contratado alguno de los productos de membresía ofrecidos directamente por Vitamédica, cualquiera de sus controladoras, subsidiarias, filiales y sociedades pertenecientes al mismo grupo empresarial, o socios comerciales.

Previo a la provisión de los servicios de activación y uso de beneficios de la membresía, Vitamédica requiere identificar y autenticar al Usuario, para ello podrá aplicar cuestionarios y/o validar datos personales.

El uso debido y resguardo de los datos de acceso a la activación y uso de los beneficios de la membresía son responsabilidad exclusiva del Usuario, quien reconoce y acepta que los mismos son de carácter personal, intransferibles y anónimos. Por lo que acepta como suya toda la información e interacciones que se realicen con su sesión, a través de su Usuario y contraseña, dicha información será utilizada por Vitamédica para la prestación de los servicios correspondientes, así como para crear el expediente clínico electrónico de los Usuarios.

En caso de robo o extravío de las credenciales de acceso, el Usuario dará aviso a Vitamédica dentro de las 24 (*veinticuatro*) horas siguientes sobre tal situación, a través de los canales habilitados en los presentes Términos y Condiciones para tal efecto. En cuyo caso Vitamédica procederá a bloquear y suspender el uso de sus credenciales de acceso temporalmente y procederá a reactivarlas de manera segura cuando el Usuario así lo solicite y tan pronto como sea posible. El Usuario deslinda a Vitamédica de cualquier responsabilidad, en caso de no presentar el aviso correspondiente en tiempo y forma, así como de cualquier inexactitud en la información que sea proporcionada para la creación del expediente clínico electrónico.

Envío de notificaciones.

El Usuario autoriza a Vitamédica a llevar a cabo cualquier tipo de notificación, derivada de las interacciones que lleve a cabo en la compra, activación y uso de los beneficios de la membresía, tanto a la cuenta de correo electrónico como al número de celular proporcionados al momento de registrarse en el presente Portal Membresía Vitamédica.

Usos permitidos.

El aprovechamiento de los servicios de compra, activación y uso de los beneficios de la membresía son responsabilidad del Usuario, quien en todo caso deberá hacer uso de ellos acorde a las limitaciones y exclusiones de la membresía y conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. En todo momento el Usuario se obliga a utilizar los servicios de compra, activación y uso de los beneficios de membresía de modo tal que su comportamiento no atente contra las normas de uso y convivencia en internet, las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, los usos y costumbres y la dignidad de las personas.

Prohibiciones.

En ningún caso el Usuario podrá:

- Acceder o utilizar los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía con fines ilícitos, o que puedan perjudicar, dañar o impedir el acceso a los mismos en perjuicio de Vitamédica o cualquiera de sus controladoras, subsidiarias, filiales y sociedades pertenecientes al mismo grupo.
- Utilizar la información de la membresía Vitamédica para promocionar, vender, contratar, divulgar publicidad o información propia o de terceras personas sin autorización previa y por escrito de Vitamédica.
- Emplear cualquier tipo de virus informático, código, software, programa informático, equipo informático o de telecomunicaciones, que puedan provocar daños o alteraciones no autorizadas a los contenidos, programas o sistemas accesibles para la prestación de los servicios de la membresía Vitamédica.
- Incluir en aplicaciones móviles o sitios web de su responsabilidad o propiedad "metatags" correspondientes a marcas, nombres comerciales o signos distintivos propiedad de Vitamédica.
- Crear marcos dentro de una aplicación móvil o sitio web de su responsabilidad o propiedad que reproduzcan la página principal y/o las páginas accesibles a través de la misma, correspondientes a los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía, sin la previa autorización por escrito de Vitamédica.
- Limitar o impedir a otros Usuarios el uso de los servicios de ofrecimiento, venta, activación y uso de beneficios de membresía.

- Permitir el uso de los servicios a personas que no cuenten con alguna membresía contratada con Vitamédica o cualquiera de sus controladoras, subsidiarias, filiales y sociedades pertenecientes al mismo grupo o demás socios comerciales.
- Promover servicios personales, haciendo uso de la información y beneficios de la membresía Vitamédica.

Disponibilidad del Portal Membresía Vitamédica.

Vitamédica no garantiza bajo ninguna circunstancia por sí misma o a través de sus controladoras, subsidiarias, filiales, sociedades pertenecientes al mismo grupo o proveedores: **1)** que la disponibilidad, navegación y despliegue de los Servicios cumplirá con las expectativas o requerimientos del Usuario; **2)** que la conexión a los servidores que permiten la ejecución de los Servicios será de forma ininterrumpida, oportuna, libre de errores o segura; **3)** que las funcionalidades para la provisión de los Servicios puestos a su disposición cumplirán parcial o totalmente con las necesidades del Usuario; **4)** que los resultados obtenidos a partir del uso de los Servicios serán exactos y confiables; **5)** que los errores en la prestación de los Servicios, así como de las funcionalidades ofrecidas serán corregidos; **6)** que el uso de los Servicios está libre de virus de computadora, software malicioso, espía o cualquier otro elemento de naturaleza destructiva.

- Cualquier material descargado desde el presente Portal Membresía Vitamédica será a discreción del Usuario, bajo su propio riesgo y será el único responsable por cualquier daño ocasionado a su dispositivo móvil que resulte de la extracción del mismo.
- En todo momento el Usuario reconoce que es su responsabilidad la implementación de medidas de protección que satisfagan sus necesidades de seguridad y que protejan su información antes, durante y después de utilizar los Servicios.
- En ningún caso Vitamédica por sí misma o a través de sus controladoras, subsidiarias, filiales, sociedades pertenecientes al mismo grupo o proveedores serán responsables por los daños y perjuicios ocasionados al Usuario que surja del uso o de la incapacidad de utilizar los Servicios.
- Vitamédica no asume responsabilidad alguna de los contenidos y servicios comerciales o de otra índole u otros sitios web a que se puedan enlazar al Usuario directa o indirectamente durante la prestación de los Servicios.

Derechos de propiedad intelectual.

Los gráficos, textos, botones y demás contenido, que se desplieguen y pongan a disposición del Usuario durante el ofrecimiento, venta y uso de las membresías, son propiedad exclusiva de Vitamédica, en conjunto con sus controladoras, subsidiarias, filiales y sociedades pertenecientes al mismo grupo.

Queda estrictamente prohibido para el Usuario llevar a cabo cualquier otro uso, incluyendo la reproducción, modificación, distribución, transmisión, republicación, exhibición o ejecución de cualquier contenido relacionado con el ofrecimiento, venta y uso de la membresía, así como el uso de las marcas de Vitamédica en cualquier otra aplicación móvil o página de internet, incluso en la publicidad y anuncios en relación con la forma en que Vitamédica presta los Servicios, sin el previo acuerdo por escrito y firmado por parte de Vitamédica.

El Usuario tiene prohibido reproducir parcialmente el contenido y la forma en que Vitamédica presta los Servicios.

El nombre “Vitamédica” y su logotipo son marcas registradas por Vitamédica Administradora, S.A. de C.V., y son utilizadas en el presente Portal Membresía Vitamédica, bajo su autorización expresa y por escrito.

Uso de cookies.

Las cookies son archivos de texto que son descargados automáticamente y almacenados en el dispositivo del Usuario al navegar en una página de internet específica, que permiten recordar al servidor de internet algunos datos sobre este Usuario, entre ellos, sus preferencias para la visualización de las páginas en ese servidor, nombre y contraseña.

Por su parte, las web beacons son imágenes insertadas en una página de Internet o correo electrónico, que puede ser utilizado para monitorear el comportamiento de un visitante, como almacenar información sobre la dirección IP del Usuario, duración del tiempo de interacción en dicha página y el tipo de navegador utilizado.

Le informamos que utilizamos cookies y web beacons para obtener información sobre i) el tipo de navegador y sistema operativo que utiliza; ii) sitios de internet y aplicaciones que visita con frecuencia; iii) vínculos que sigue; iv) dirección IP; v) ubicación; vi) datos de navegación con la finalidad de brindarle atención y ofrecerle productos de su interés.

Privacidad y protección de datos personales.

El Usuario reconoce y acepta que sus datos personales serán tratados por Vitamédica, con domicilio ubicado en Avenida Ejército Nacional , No. 843-B, Piso 10, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, Código Postal 11520, Ciudad de México.

El Usuario declara ser mayor de edad y contar con capacidad para obligarse en términos de lo establecido por la regulación aplicable, en caso de menores de edad se entenderá con el padre, madre, tutor o quien ejerza la patria potestad sobre el menor. Además, acepta y reconoce que la información proporcionada es completa, correcta y actualizada; y en caso de proporcionar información de terceros, reconoce que previamente obtuvo el consentimiento de estos para compartir sus datos personales con Vitamédica.

En todo caso, Vitamédica llevará a cabo el tratamiento legítimo, controlado e informado de los datos personales del Usuario, con el propósito de garantizar la privacidad de su información y su derecho a la autodeterminación informativa, en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para efecto de dar seguimiento a la participación de los asegurados en el presente programa, Vitamédica llevará a cabo el tratamiento de las siguientes categorías de datos personales y sensibles:

Datos Personales no sensibles:

- Identificación.
- Imagen.
- Voz.
- Electrónicos o de contacto.
- Geolocalización.
- Beneficiarios de los servicios.
- Financieros.
- Información biométrica.

Datos Personales sensibles:

- Características personales o fisiológicas.
- Información de salud.
- Hábitos personales.

El tratamiento de datos personales y sensibles del asegurado se realizará conforme a las siguientes finalidades:

- a) Ofrecer servicios de medición de constantes vitales, a través de dispositivos móviles.
- b) Ofrecer servicios de asesoría médica preventiva, a través de dispositivos móviles.
- c) Ofrecer servicios de asesoría en tele-medicina y tele-psicología, a través de videoconferencia.
- d) Validar la identidad del Titular.
- e) Llevar a cabo el cobro de los productos y servicios contratados por el Titular y activar cobros automáticos y recurrentes.
- f) Dar de alta el registro del Titular en el uso de los servicios de asesoría médica a distancia.
- g) Ofrecer servicios de ubicación de nuestros proveedores y señalar la ruta a seguir de acuerdo a la geolocalización del dispositivo móvil del Titular.
- h) Administrar los servicios de asesoría médica y servicios ambulatorios.
- i) Brindar los servicios de asesoría amparados por la cobertura del producto y cobertura a que tenga derecho el Titular.
- j) Integrar y actualizar el expediente de identificación del Titular, así como presentación de reportes a las autoridades competentes en términos de las disposiciones para prevenir el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- k) Consultar y compartir información del Titular con instituciones, organizaciones o entidades del sector asegurador para fines de prevención de fraudes y delitos, así como para llevar a cabo la selección de riesgos.
- l) Mantener actualizados los Datos Personales del Titular, en cumplimiento al principio de calidad previsto por la LFPDPPP.

Además de las transferencias de Datos Personales permitidas por la regulación aplicable y con el propósito de dar cumplimiento a la prestación de los Servicios, Vitamédica podrá llevar a cabo la transferencia de sus Datos Personales con:

- El contratante, representante legal o administrador de la póliza.
- Proveedores hospitalarios.
- Proveedores médicos y de telemedicina.
- Proveedores de servicios asistenciales.
- Proveedores de servicios ambulatorios.
- Instituciones bancarias.

El Usuario podrá solicitar el ejercicio de sus derechos ARCO en cualquier momento, así como formular quejas, inconformidades o reclamaciones relacionadas con el tratamiento de sus datos personales ante nuestro Oficial de Privacidad, a través del correo electrónico atencionderechosarco.mx@vitamedica.com.mx.

Para mayor información sobre los términos del tratamiento de los datos personales del Usuario y cómo ejercer sus derechos ARCO, lo invitamos a conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral, mismo que ponemos a su disposición en www.vitamedica.com.mx.

Autorización de cargos recurrentes.

Solicito y autorizo el cargo recurrente y/o cargo en terminal punto de venta a Vitamédica Administradora, S.A. de C.V., en adelante "Vitamédica", a través de cualquier institución bancaria afiliada a Visa, Master Card o American Express (en lo sucesivo el Banco) para que con base en los servicios de membresía que tengo contratados, se sirvan pagar por mi cuenta a Vitamédica, las órdenes de pago por los conceptos relacionados al número de membresía que en este documento se detalla, según la periodicidad y costo estipulados en el Portal Membresía Vitamédica.

Geolocalización.

Los servicios de geolocalización permiten que el Portal Membresía Vitamédica recopile y utilice información basada en su ubicación actual para poder ofrecerle los servicios directamente o a través de terceros, los cuales se darán basados en su ubicación. Si activa los servicios de localización en su dispositivo, éste enviará periódicamente su ubicación geográfica de manera anónima y encriptada para alimentar la base de datos. En caso de no estar de acuerdo en compartir su información de geolocalización, puede ser que nuestros servicios no se presten de manera correcta.

Condiciones de uso de la membresía Vitamédica.

El Usuario reconoce que la membresía Vitamédica funciona únicamente como un mecanismo para obtener porcentaje de descuentos en el uso de servicios ambulatorios, consultas médicas, consultas de telemedicina, entre otros beneficios y descuentos descritos en el Portal Membresía Vitamédica, así como en los manuales e instructivos de uso de la membresía. Por lo que Vitamédica no es responsable de la provisión de los servicios ambulatorios, médicos o cualquier otro utilizado por el Usuario.

En este sentido, el Usuario deberá atender cualquier consulta, queja, reclamación, falla en el servicio o acceso a expedientes clínicos directamente con el proveedor del servicio, deslindando a Vitamédica de cualquier responsabilidad.

Canal de atención a consultas, quejas o reclamaciones relacionadas con el Portal Membresía Vitamédica.

Para la atención de cualquier aclaración, queja o reclamación, relacionada con la disponibilidad y uso del Portal Membresía Vitamédica, el Usuario podrá ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en la dirección de correo electrónico seguimiento@vitamedica.com.mx, o bien, al número telefónico 555448 6866.

Horario de atención de lunes a viernes de 08:00 am a 18:00 pm hora local de la Ciudad de México.

Actualización de datos personales.

El Usuario reconoce que los datos personales proporcionados para la prestación de los Servicios son pertinentes, correctos y actualizados y autoriza a Vitamédica para llevar a cabo en sus bases de datos la actualización de la información contenida en su expediente clínico electrónico, así como en cualquier otro registro a su cargo.

Regulación aplicable.

Con independencia de la ubicación geográfica o dirección IP desde donde el Usuario haga uso o ejecute los Servicios y funcionalidades del Portal Membresía Vitamédica, se entenderá que los mismos son prestados en la Ciudad de México. Por lo que, en caso de controversia, el Usuario acepta que los presentes Términos y Condiciones se regirán y serán interpretados conforme a las leyes vigentes en materia de prestación de servicios de salud, a través del uso de dispositivos móviles de la República Mexicana. En caso de conflicto, el Usuario y Vitamédica se obligan a someterse de manera expresa a la jurisdicción y competencia de los tribunales del fuero común de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que les pudiera corresponder en razón de sus domicilios, lugar de ejecución de los Servicios o por cualquier otra circunstancia.

Nulidad.

En caso de que cualquier cláusula de los presentes Términos y Condiciones sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán, teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad de los presentes Términos y Condiciones.

Cambios a los Términos y Condiciones.

Vitamédica se reserva el derecho de modificar el contenido de los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento. Por lo que, el Usuario deberá consultar y aceptar el contenido de los mismos, previo a continuar haciendo uso de los Servicios.

Última actualización enero de 2024.